

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 28 DE FEBRERO DE 2013**

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO**

**Avances**

**Componente Ambiente de Control**

Capacitación: En desarrollo del talento humano en el periodo noviembre – diciembre de 2012, se realizaron 17 capacitaciones las cuales incluyeron personal de Casa Matriz, Sucursal Riohacha y Regionales, sobre los siguientes temas: Normatividad, Sistema Integral de Gestión, Competencias Técnicas y Psicosocial. Para el periodo de enero a febrero de 2013, se brindo capacitación a 15 funcionarios de Casa Matriz en temas relacionados con impuestos, excel avanzado, reaseguros, operación bursátil y mercado de capital. De igual forma, se llevó a cabo un taller de Acuerdos de Niveles de Servicio con el objeto de formar a 31 personas del nivel Regional, Sucursal y Casa Matriz en el diseño e implementación de los mismos.

Inducción y reinducción: En los meses de enero y febrero de 2013, se brindó inducción en forma presencial y virtual a 10 y 41 funcionarios, respectivamente, que ingresaron a la compañía y se realizó el proceso de reinducción a 9 funcionarios de Casa Matriz y Regionales.

Salud Ocupacional: En el mes de febrero de 2013, se contrató el servicio de la firma SOMEI S.A.S., para el manejo de emergencias a nivel nacional, la capacitación y entrenamiento a todos los brigadistas en las diferentes sedes que posee la compañía y la revisión y actualización de los Planes de Emergencia.

Plan de Capacitación: Se definió el Plan de Capacitación a desarrollar en el año 2013.

Se diseñó una estrategia donde los líderes de orden y aseo participarán activamente en la implementación de la misma, cuyo objetivo es contribuir a la reducción del estrés y a la presencia de desordenes musculo esqueléticos, a su vez pretende disminuir la accidentalidad en el área de trabajo.

Se continuó con el desarrollo del programa de vigilancia epidemiológico para prevenir los desordenes musculo – esqueléticos, con la consecución del profesional Fisioterapeuta, con el cual además se diseña el programa de actividad física y la cartilla de actividad física como pausa laboral.

Bienestar: Se dio inicio a las actividades deportivas y artísticas cuyo objetivo es la integración de los funcionarios, sana diversión enfocados a prevenir el riesgo psicosocial.

Dentro del objetivo estratégico "Contar con personal de alto desempeño y satisfacción", se realizaron los trámites con el GREAT PLACE TO WORK, para la implementación de una metodología diseñada para evaluar la cultura y el clima de las organizaciones y cómo éstas contribuyen a la existencia y promoción de la confianza, característica esencial de todo gran lugar para trabajar.

### **Componente de Direccionamiento Estratégico**

Direccionamiento estratégico de la Compañía: La compañía cuenta con un mapa estratégico para las vigencias 2011 – 2014. A finales de 2012, se revisó el plan estratégico y se replantearon algunos temas estratégicos especialmente en términos de participación de mercado y comercialización de nuevos ramos en seguros de personas.

En los meses de noviembre de 2012 y febrero de 2013, se llevó a cabo la reunión trimestral de Análisis Estratégico con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del Balanced Scorecard Corporativo de lo cual se establecieron planes de acción.

Modelo de Gestión de Proyectos: En el marco de la implementación del Modelo de Gestión de Proyectos, durante los meses de noviembre y diciembre de 2012 se formularon los casos de negocios relacionados con las iniciativas estratégicas enfocadas hacia el cumplimiento de los objetivos corporativos. Durante enero y febrero de 2013, una vez aprobadas las iniciativas en la fase de viabilidad, se ha desarrollado la fase de inicio y se está desarrollando la fase de planificación en sus diferentes áreas de conocimiento.

Estructura Organizacional: En cumplimiento a los Decretos 1234 y 1235 del 12 de junio de 2012, por la cual se modifica la estructura de Positiva Compañía de Seguros S.A., y se modifica la planta de personal, respectivamente, la Compañía se encuentra en el proceso de poblamiento de la planta de personal, a febrero 28 de 2013 se han poblado 701 cargos.

### **Componente Administración de Riesgos**

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Con respecto al SARO se adelantó la autoevaluación de controles para definir el perfil de riesgo controlado con corte 31 de diciembre de 2012.

Se implementó la nueva categoría de perfil de riesgo para continuidad de negocio.

Se estructuró el mapa de riesgo del SARO para cada una de las regionales.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos Financiación del Terrorismo (SARLAFT): A noviembre de 2012, se evaluaron los controles que conforman este sistema y se definió perfil de riesgo controlado.

### **Dificultades**

La información para la medición del plan estratégico no es enviada por las áreas en forma oportuna.

## **SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

### **Avances**

#### **Componente Actividades de Control**

Políticas de Operación: En el periodo Noviembre 2012 a febrero de 2013, se actualizaron las siguientes políticas y manuales de la Compañía, los cuales se encuentran publicados en ISO-NET, herramienta dispuesta para la consulta de información por parte de todos los servidores de la Entidad:

- Plan de Continuidad del Negocio Gestión Jurídica
- Plan de Continuidad del Negocio Equipo Funcional: Contabilidad, Cuentas por Pagar, Tesorería, Servicios Generales, Servicio al Cliente, Gerencia Técnica de Vida, Afiliaciones y Novedades, Gerencia Médica, Indemnizaciones, Cálculo de Reservas, Talento Humano y Pensiones.
- Políticas de Seguridad de la Información: Estándar de Control de Cambios en TI y Estándar Control Acceso Lógico.
- Políticas de Presentación de Propuestas Comerciales
- Manual Coaseguro Cedido y Aceptado
- Manual Técnico de Vida Individual
- Manual del Usuario Expediente Digital
- Manual Mantenimiento de Pólizas Vida Individual
- Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, RUC
- Manual de Comunicación Pública
- Política y Uso de Correo Corporativo
- Política de Comunicación Revista Electrónica Comunidad Positiva

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión: En diciembre de 2012, el ICONTEC realizó auditoría de seguimiento la cual permitió mantener la certificación y ampliar el Sistema Integrado de Gestión a las regionales Centro y Oriente y sucursales Cundinamarca y Santander.

Indicadores por proceso: Con base en la revisión del Balanced Scorecard del mes de diciembre de 2012, se identificaron indicadores que dejan de ser estratégicos y pasan a ser operacionales.

## Componente Información

Servicio al Ciudadano: En el mes de noviembre de 2012, Positiva participó de manera activa en las 2 ferias realizadas en las ciudades de Florencia y Medellín, con la asistencia de 28.247 ciudadanos, iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las diferentes entidades de la Administración Pública.

Hora del Servicio: Desde la Gerencia de Servicio al Cliente se promovió la implementación de un espacio de encuentros virtuales que permitieran aumentar el conocimiento del personal de Positiva en temas propios del servicio, para impactar el mantenimiento, la fidelización y la retención de los Clientes de la Compañía. En su primera edición con el tema "Inteligencia Humana para el Servicio", convocó un total de 606 personas de 39 áreas distintas, las cuáles se reunieron en sus sitios de trabajo el día 18 de diciembre de 2012 a las 8:00 am y suspendieron sus actividades durante una hora para visualizar el video de la hora del servicio y elaborar el taller de acuerdo a la actividad previamente socializada; mediante circular y correo electrónico.

Medición de Satisfacción del Cliente: A finales de 2012 se realizó la IV Medición de satisfacción de los clientes de Positiva, con un resultado de 87% de satisfacción con los productos y servicios de la compañía, calculado con base en las respuestas de los puntos más altos de la escala el Top Three Boxes -T3B (Excelente + Muy Buena + Buena). Con los resultados obtenidos se revisaron las recomendaciones, matrices de mejoramiento y lealtad y se solicitó a las áreas y sucursales implementar planes de mejoramiento que contribuyan con el cumplimiento del objetivo estratégico "Garantizar la Satisfacción y Servicio al Cliente"

Programa de Educación Financiero: En convenio con la Federación de Aseguradores Colombianos – Fasecolda, se desarrolló el programa de Educación Financiera dirigido a clientes, cuya finalidad es sensibilizar y tomar conciencia sobre los riesgos, mejorar conductas frente a ellos, incrementar conocimiento sobre el seguro y mejorar las percepciones frente a los mismos, permitiendo una mejor toma de decisiones y con ello disminuir su vulnerabilidad ante la ocurrencia de eventos inesperados.

Durante los meses de enero y febrero de 2013 se ha trabajado en el desarrollo de una plataforma tecnológica virtual E-LEARNING, que le permita a la compañía el desarrollo del programa propio de educación financiera con énfasis en seguros y riesgos laborales contemplando los diferentes productos que ofrece, en lenguaje fácil para los clientes, con el fin de generar una cultura de entendimiento y fidelización de la marca.

La Compañía viene trabajando con la firma COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE-CSI S.L en la implementación y puesta en producción del software IAXIS que permitirá administrar de manera integral, eficiente y confiable la operación de seguros, integrado con el área financiera.

En noviembre de 2012, la compañía puso en operación en puntos de atención la plataforma tecnológica AVATAR para la atención personalizada, mediante el cual las empresas y trabajadores independientes pueden tener mayor agilidad en su proceso de afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales.

En noviembre de 2012, se contrató la asesoría de la firma ARCADIA CAPITAL PARTNERS S.A. con el objeto de implementar un Modelo de Gestión de Inversiones del portafolio de la compañía, que integre el Modelo Operacional, la Estructura Organizacional Interna y la Arquitectura de TIC's e Infraestructura.

A finales de diciembre de 2012, se inició la implementación del proceso de Gobierno de Datos cuyo objetivo principal es establecer las herramientas necesarias que permitan contar con información precisa, segura y oportuna para los clientes, trabajadores, terceros y otros grupos de interés.

### **Componente Comunicación Pública**

En el periodo noviembre 2012 a febrero de 2013, se presentaron los siguientes avances respecto a éste componente:

Mediante Resolución No.01622 del 21 de noviembre de 2012, se creó el Comité de Contenidos Corporativos de Positiva Compañía de Seguros S.A., como instancia administrativa que valide la gestión comunicativa de la compañía.

La compañía participó en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Hacienda, del periodo comprendido entre agosto de 2011 y agosto de 2012, realizada en el mes de noviembre de 2012.

En diciembre de 2012, se actualizó el Manual de Comunicación Pública, se actualizaron las políticas de comunicación sobre el uso del correo corporativo y de comunicación de la Revista Electrónica "Comunidad Positiva".

En diciembre de 2012, se realizó en el Metropolitan Club de Bogotá, el foro de Perspectivas Económicas 2013, que reunió a más de 300 invitados entre voceros de empresas afiliadas, proveedores, intermediarios, clientes, miembros de la Junta Directiva de Positiva y periodistas.

Con el propósito de garantizar una mejor divulgación de la información al ciudadano, con apoyo de la empresa MC CANN ERICKSON-CORPORATION S.A., se está trabajando en la actualización del nuevo portal web de la compañía.

Se dio inicio al proceso de contratación de los servicios comunicacionales de: Revista Positiva, Revista Comunidad Positiva, Monitoreo de Medios, Pantallas Electrónicas, agencia de comunicación.

En febrero de 2013, se realizó la convocatoria y reunión del Comité de Contenidos Corporativos para definir las temáticas de los diferentes medios corporativos.

Se participó en la reunión convocada por Ministerio de Hacienda - Oficina de Comunicaciones, a las empresas adscritas y vinculadas para la creación de la Central de Medios y Alineación Estratégica en Comunicaciones

Se formuló el Plan de Comunicaciones a desarrollar en el año 2013.

### **Dificultades**

Se están realizando los ajustes al aplicativo formato Access "CAMI (Control y Análisis de Métricas)" para continuar el seguimiento de los indicadores de proceso 2013 en esta herramienta.

## **SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

### **Avances**

#### **Componente Autoevaluación**

Autoevaluación del Control: Del 26 al 30 de noviembre de 2012 se realizó la Encuesta de Autoevaluación del Control a todos los servidores de la Compañía, con el fin de revisar la percepción en la existencia y uso de cada elemento de control. Del análisis realizado a una muestra de 80 funcionarios se obtuvo un puntaje de 3.93 mejorando la calificación de 3.87 del año 2011, se formularon planes de acción encaminados a fortalecer los temas de archivo y gestión documental y la medición de indicadores operativos.

#### **Componente Evaluación Independiente**

Auditorías y Seguimientos: La Oficina de Control Interno para el periodo noviembre a diciembre de 2012, presentó el resultado de las auditorías realizadas a los siguientes procesos: Cuentas por Pagar, Tesorería, Presupuesto, Cálculo de Reservas, Control Interno Disciplinario, Ventas ARL, Gestión Jurídica y la auditoría a la sucursal San Andrés. Estos informes fueron discutidos con los dueños del proceso y posteriormente se presentaron al Comité de Presidencia y al Comité de Auditoría.

Presentación de informes normativos: En el periodo noviembre 2012 a febrero de 2013 se emitieron 19 informes legales a las diferentes entidades destinatarias de acuerdo con la normatividad, entre otros, el Ejecutivo Anual, avance al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, Control Interno Contable, informe sobre la atención a las quejas, sugerencias y reclamos y Austeridad en el Gasto.

Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno ha participado en los siguientes comités: Presidencia, Coordinación de Control Interno, Auditoría, Inversiones, Defensa Judicial y Conciliación y reunión de Junta Directiva.

Plan de auditoría 2013: En Comité de Auditoría celebrado el 11 de diciembre de 2012, consignado en el acta No. 105, fue aprobado el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2013.

En enero de 2013, se inicio el proceso de estudio para la adquisición de Software para extracción de datos y aseguramiento de Auditorías.

### **Componente Planes de Mejoramiento**

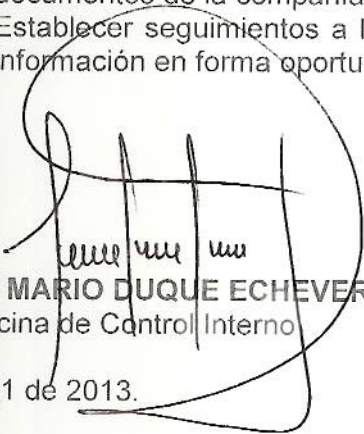
Plan Institucional: En enero de 2013, se realizó seguimiento al Plan Institucional el cual incluye el Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República y los planes de acción producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno. Resultado de éste seguimiento se observó un avance promedio de 68% con un cumplimiento del 100% de lo programado a 31 de diciembre de 2012, en la implementación general del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República y un avance del 87% en los planes producto de las auditorías de la Oficina de Control Interno con un cumplimiento del 100% de lo programado a 31 de diciembre de 2012.

### **Dificultades**

No se identificaron dificultades para este Subsistema.

### **Recomendaciones**

- Continuar con las gestiones correspondientes para la adquisición del software que facilite la documentación de las auditorías y el seguimiento a los planes de acción.
- Continuar realizando los ajustes correspondientes al aplicativo CAMI (Control y Análisis de Métricas)" para el seguimiento de los indicadores de proceso 2013 en la herramienta.
- Implementar un mecanismo para llevar la trazabilidad de la actualización de documentos de la compañía en la intranet.
- Establecer seguimientos a los acuerdos fijados con las áreas para la entrega de información en forma oportuna.

  
JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI  
Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 11 de 2013.